

# Pengaruh Budaya Kerja, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat

Lisma Aprilia<sup>1</sup>, Heriyanto<sup>2</sup>, Akhmad Al Aidhi<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email : mozzaeapr15@gmail.com

---

## Keywords :

*Work Culture, Work Motivation, Work Discipline*

## ABSTRACT

*This research was conducted on the employees of the Bongan District Office, West Kutai Regency. The sample taken consisted of 40 respondents using the saturated sampling technique. Data collection techniques using field research and library research. Data collection through the distribution of questionnaires using a Likert scale to measure each indicator. The analytical tool in the research uses multiple linear regression analysis.*

*The research results show that 1) The work culture variable has a positive and significant impact on public service. This occurs because in the Bongan District Office, Kutai Barat Regency, the influence of work culture is very pronounced where employees respect each other and uphold cooperation, thus being able to provide more responsive service. 2) The work motivation variable has a positive and significant impact on public service. This occurs because employees in the Bongan District Office, Kutai Barat Regency, tend to feel more motivated when working in an office that provides bonuses and training, as this creates a sense of appreciation for their efforts. 3) The work culture variable has a positive and significant impact on public service. This occurs because employees in the Bongan District Office, Kutai Barat Regency, always prioritize work ethics such as discipline in arriving at the workplace on time, being polite, and being responsible for their duties.*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dari efektivitas pemerintahan. Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, tuntutan masyarakat terhadap pemerintah semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya menginginkan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas dari aparatur pemerintah. Namun, di Kecamatan Bongan, Kabupaten Kutai Barat, masih terdapat tantangan signifikan dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat. Berbagai keluhan yang muncul, mulai dari prosedur yang berbelit-belit hingga sikap pegawai yang kurang responsif, mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas yang ada. Tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan sering kali tidak sejalan dengan realitas yang dihadapi oleh aparatur pemerintah. Salah satu masalah mendasar yang dihadapi adalah budaya

kerja di instansi pemerintah. Budaya kerja yang baik sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif. Sayangnya, di Kecamatan Bongan, masih ada pegawai yang kurang memahami pentingnya pelayanan yang baik, sehingga berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur yang ada, tetapi juga oleh sikap dan etika kerja pegawai. Observasi menunjukkan bahwa masih ada masalah serius dalam disiplin kerja, seperti keterlambatan dan kurangnya tanggung jawab dari pegawai, yang berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa perlu ada upaya untuk meningkatkan disiplin kerja agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Budaya kerja menjadi penting bagi perusahaan karena budaya kerja menjadi ciri khas yang membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Budaya kerja adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik, sesuai dengan standar perusahaan. Menurut Ruliyansa (2018 : 83): “Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi, untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani”. Indikator budaya kerja menurut Nurhadijah (2017:8) adalah sebagai berikut : disiplin, sikap terhadap pekerjaan, dan kerja sama.

Motivasi kerja adalah dorongan atau semangat yang membuat seseorang mau bekerja, memberikan upaya terbaik, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam pekerjaan mereka. Motivasi kerja sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan kinerja individu maupun organisasi. Menurut Afandi (2018:23): “Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individual karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dilakukan mendapatkan hasil yang baik dan berkualitas.” Indikator motivasi kerja menurut Hasibuan (2019) adalah sebagai berikut : kebutuhan akan penghargaan, kebutuhan sosial, dan kebutuhan akan rasa aman dan keselamatan.

Disiplin kerja adalah suatu kewajiban kantor atau instansi tempat bekerja wajib untuk memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai agar kerja pegawai lebih meningkat dari sebelumnya dan pegawai tidak sesuka hati melakukan kegiatan yang tidak penting pada saat jam kerja. Disiplin kerja adalah sebuah konsep dalam tempat bekerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur. Menurut Sutrisno (2019:86): “Disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma yang berlaku di sekitar nya dan disiplin pegawai sangat mempengaruhi tujuan instansi”. Indikator disiplin kerja menurut Hasibuan (2015:198) adalah sebagai berikut : etika kerja, sikap tanggung jawab, ketaatan pada peraturan kerja, dan ketepatan waktu.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik Menurut Susanti (2014): “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Indikator pelayanan publik menurut Zaenal Mukarom (2016) adalah sebagai berikut : daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

## METODE

### Definisi Operasional

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah budaya kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah pelayanan publik.

Budaya Kerja (X1) merupakan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh pegawai kantor Kecamatan Bongan Kutai Barat Indikatornya meliputi:

Motivasi Kerja (X2) faktor pendorong yang mendorong pegawai kantor Kecamatan Bongan Kutai Barat untuk melakukan aktivitas tertentu.

Disiplin Kerja (X3) sikap pegawai kantor Kecamatan Bongan Kutai Barat yang harus menghormati dan mematuhi peraturan yang ada.

Pelayanan Publik (Y) merupakan bentuk jasa yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah kantor Kecamatan Bongan Kutai Barat.

### Rincian Data Yang Diperlukan

Rincian data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data tentang gambaran umum lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat.
- b. Data jumlah pegawai dan struktur organisasi di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat.
- c. Data hasil jawaban responden mengenai Budaya Kerja, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat.
- d. Data-data lainnya yang diperlukan dan berkaitan dengan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*): Dilakukan dengan langkah-langkah:

- Observasi: Pengamatan awal terhadap objek penelitian.
- Kuesioner: Pengumpulan data menggunakan angket yang berisi pernyataan tertulis dengan alternatif jawaban. Data jawaban menggunakan skala Likert dengan rentang 5.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*): Mengumpulkan data sekunder dari dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### Populasi dan Sampel

Pengertian populasi, menurut Sugiyono (2017:215) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian adalah semua pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat yang berjumlah 40 orang.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2017:85) pengertian dari sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil atau penelitian ingin generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

Berdasarkan hal tersebut maka penarikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 sampel yang merupakan seluruh pegawai Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat dengan menggunakan Teknik Sampling Jenuh yang merupakan teknik penentuan sampel yang menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel.

## Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Sebelum melaakukan uji analisis linier berganda, dilakukan uji instrumen penelitian dan uji asumsi klasik.

## Uji Regresi Liniear Berganda

Menurut Sugiyono (2016 : 277) : Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriteria), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variable independennya minimal 2. Analisis regresi linear berganda memiliki persamaan sebagai berikut Meramalkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

|                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Y                               | = Pelayanan Publik                   |
| X <sub>1</sub>                  | = Budaya Kerja                       |
| X <sub>2</sub>                  | = Motivasi Kerja                     |
| X <sub>3</sub>                  | = Disiplin Kerja                     |
| A                               | = Konstanta                          |
| b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub> | = Koefisien masing – masing variabel |

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), maka dilakukan dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

### 1. Uji t (Parsial)

Menurut Fhozali (2016:97) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria

### 2. Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2018:98): “Uji F digunakan untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan dengan mengambil nilai Sig. 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2016:95): “Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen”.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila  $R^2 = 1$ , maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh  $R^2$  nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana kuesioner itu sah atau valid. Suatu pernyataan dalam kuesioner dianggap valid jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ ; sebaliknya, jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ , maka dianggap tidak valid.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Budaya Kerja (X<sub>1</sub>)**

| Variabel         | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| X <sub>1.1</sub> | 749      | 000     | Valid      |
| X <sub>1.2</sub> | 845      | 000     | Valid      |
| X <sub>1.3</sub> | 796      | 000     | Valid      |

Sumber Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa item-item pernyataan variabel budaya kerja memperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>)**

| Variabel         | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| X <sub>2.1</sub> | 889      | 000     | Valid      |
| X <sub>2.2</sub> | 937      | 000     | Valid      |
| X <sub>2.3</sub> | 903      | 000     | Valid      |

Sumber Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa item-item pernyataan variabel motivasi kerja memperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>)**

| Variabel         | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------------|----------|---------|------------|
| X <sub>3.1</sub> | 798      | 000     | Valid      |
| X <sub>3.2</sub> | 889      | 000     | Valid      |
| X <sub>3.3</sub> | 747      | 000     | Valid      |

Sumber Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa item-item pernyataan variabel disiplin kerja memperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (Y)**

| Variabel       | r hitung | r tabel | Keterangan |
|----------------|----------|---------|------------|
| Y <sub>1</sub> | 755      | 000     | Valid      |
| Y <sub>2</sub> | 893      | 000     | Valid      |
| Y <sub>3</sub> | 702      | 000     | Valid      |

Sumber Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa item-item pernyataan variabel pelayanan publik memperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur dengan menilai tingkat konsistensi hasil pengujian ketika dilakukan pengukuran berulang pada kelompok yang sama dengan menggunakan instrumen yang sama. Pernyataan dalam kuesioner dianggap reliabel jika nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60, sebaliknya, jika nilai *alpha Cronbach* kurang dari 0,60, maka dianggap tidak reliabel.

**Tabel 5 Uji Realibilitas Variabel Budaya Kerja (X<sub>1</sub>)****Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .705             | 3          |

Sumber: Data *Output* SPSS V25 (2024)

Berdasarkan tabel 5 diperoleh nilai cronbach alpha sebesar  $0,705 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan variabel budaya kerja tersebut reliabel.

**Tabel 6 Uji Realibilitas Variabel Motivasi Kerja (X<sub>2</sub>)****Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .894             | 3          |

Sumber: Data *Output* SPSS V25 (2024)

Berdasarkan tabel 6 diperoleh nilai cronbach alpha sebesar  $0,894 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan variabel motivasi kerja tersebut reliabel.

**Tabel 7 Uji Realibilitas Variabel Disiplin Kerja (X<sub>3</sub>)****Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .726             | 3          |

Sumber: Data *Output* SPSS V25 (2024)

Berdasarkan tabel 7 diperoleh nilai cronbach alpha sebesar  $0,726 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan variabel disiplin kerja tersebut reliabel.

**Tabel 8 Uji Realibilitas Variabel Pelayanan Publik (Y)****Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .683             | 3          |

Sumber: Data *Output* SPSS V25 (2024)

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai cronbach alpha sebesar  $0,683 > 0,60$ , maka dapat disimpulkan variabel pelayanan publik tersebut reliabel.

### 3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis berganda dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara budaya kerja (X<sub>1</sub>) motivasi kerja (X<sub>2</sub>) dan disiplin kerja (X<sub>3</sub>) terhadap pelayanan publik (Y) di kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat, serta untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Berikut hasil pengujian dari analisis regresi linear berganda:

**Tabel 1 Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |      |
| 1     | (Constant)                  | .025       | 2.001                     | .012 | .990 |
|       | Budaya Kerja                | .350       | .130                      | .340 | .010 |
|       | Motivasi Kerja              | .277       | .103                      | .325 | .011 |
|       | Disiplin Kerja              | .343       | .119                      | .360 | .006 |

Sumber: Data *Output* SPSS V25 (2024)

Dengan menggunakan model persamaan pada Tabel 5.16 yang memperoleh hasil pengujian data dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,025 + 0,350X_1 + 0,277X_2 + 0,343X_3 + e$$

Berdasarkan pada Tabel 5.16 maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta 0,025 menunjukkan bahwa variabel  $X_1, X_2$  dan  $X_3$  hal ini akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,025.
- Nilai koefisien budaya kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,350, menyatakan jika budaya kerja ( $X_1$ ) meningkat 1% maka akan meningkat pelayanan publik (Y) sebesar 0,350% dan sebaliknya, jika budaya kerja ( $X_1$ ) menurun 1% maka keputusan pembelian akan menurun sebesar 0,350%. Hal tersebut memiliki makna bahwa koefisien  $X_1$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y).
- Nilai motivasi kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,277, menyatakan jika motivasi kerja ( $X_2$ ) meningkat 1% maka akan meningkat pelayanan publik (Y) sebesar 0,277% dan sebaliknya, jika motivasi kerja ( $X_2$ ) menurun 1% maka pelayanan publik (Y) akan menurun sebesar 0,277%. Hal tersebut memiliki makna bahwa koefisien  $X_2$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y).
- Nilai disiplin kerja ( $X_3$ ) sebesar 0,343, menyatakan jika disiplin kerja ( $X_3$ ) meningkat 1% maka akan meningkat pelayanan publik (Y) sebesar 0,343% dan sebaliknya, jika disiplin kerja ( $X_3$ ) menurun 1% maka pelayanan publik (Y) akan menurun sebesar 0,343%. Hal tersebut memiliki makna bahwa koefisien  $X_3$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik (Y).

#### 4. Uji t (Parsial)

**Tabel 9 Hasil Uji t (Parsial)**

| Variabel                 | t hitung | t tabel | Sig  |
|--------------------------|----------|---------|------|
| Budaya Kerja ( $X_1$ )   | 2.702    | 1.687   | 010  |
| Motivasi Kerja ( $X_2$ ) | 2.692    | 1.687   | 011  |
| Disiplin Kerja ( $X_3$ ) | 2.892    | 1.687   | .006 |

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada t tabel 9 dapat disimpulkan sebagai berikut. Pengaruh budaya kerja ( $X_1$ ) terhadap pelayanan publik (Y)  $T_{tabel}$  pada budaya kerja ( $X_1$ ) adalah 1.687 dan  $t_{hitung}$  sebesar 2.702, sehingga perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  menunjukkan hasil  $2.702 > 1.687$ , dengan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu variabel budaya kerja ( $X_1$ ) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap pelayanan publik (Y).

Pengaruh motivasi kerja ( $X_2$ ) terhadap pelayanan publik (Y).  $T_{tabel}$  pada motivasi kerja ( $X_2$ ) adalah 1.687 dan  $t_{hitung}$  sebesar 2.692, sehingga perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  menunjukkan hasil  $2.692 > 1.687$ , dengan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu variabel motivasi kerja ( $X_2$ ) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap pelayanan publik (Y).

Pengaruh disiplin kerja ( $X_3$ ) terhadap pelayanan publik (Y)  $T_{tabel}$  pada disiplin kerja ( $X_3$ ) adalah 1.687 dan  $t_{hitung}$  sebesar 2.892, sehingga perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  menunjukkan hasil  $2.892 > 1.687$ , dengan nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu variabel disiplin kerja ( $X_3$ ) secara individual (Parsial) berpengaruh terhadap pelayanan publik (Y).

## 5. Uji F (Simultan)

**Tabel 10 Hasil Uji F (Simultan)**

| Model      | F hitung | F tabel | Sig. |
|------------|----------|---------|------|
| Regression | 12.266   | 2,87    | 000  |

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel distribusi F dicari pada tingkat keyakinan 95%, a 5%, nilai  $df_1 = k-1$  (4-1) dan  $df_2$  jumlah sampel - jumlah variabel keseluruhan (40-4). Maka hasil nilai  $F_{tabel}$  diperoleh sebesar 2,87. Pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  12.266 lebih besar dari  $F_{tabel}$  2,87 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis keempat diterima. Artinya budaya kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pelayanan publik.

## 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .711 <sup>a</sup> | .505     | .462              | 1.702                      |

Sumber : Data Output SPSS V25 (2024)

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,464. Artinya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat dipengaruhi sebesar 46,4% oleh variabel terikat berupa budaya kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja sedangkan sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan pengaruh budaya kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap pelayanan publik sebagai berikut:

### Pengaruh Budaya Kerja terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan analisis data, diperoleh koefisien regresi positif sebesar 0.350 dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk budaya kerja sebesar 2.702 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.687. Tingkat kesalahan saat membandingkan nilai signifikansi adalah 5%, di mana nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, yang lebih kecil dari 5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat ( $H_1$  diterima). Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif. Nilai-

nilai seperti disiplin, sikap positif terhadap pekerjaan, dan kerja sama yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Budaya kerja yang baik mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif. Nilai-nilai seperti disiplin, sikap positif terhadap pekerjaan, dan kerja sama yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam budaya tertentu, disiplin kerja sangat ditekankan, di mana pegawai diharapkan mematuhi aturan serta menjalankan tugas dengan tepat waktu dan penuh tanggung jawab. Di kantor kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat, pengaruh budaya lokal sangat terasa, di mana pegawai saling menghormati dan menjunjung tinggi kerja sama, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldri Flinardi (2014) dengan judul “Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh.” dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan pada variabel budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan public

### **Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Publik**

Berdasarkan analisis data, diperoleh koefisien regresi positif sebesar 0.277 dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk motivasi kerja sebesar 2.692 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.687. Tingkat kesalahan saat membandingkan nilai signifikansi adalah 5%, di mana nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, yang lebih kecil dari 5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat ( $H_2$  diterima). Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang baik mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif. Pegawai cenderung merasa lebih termotivasi ketika bekerja di kantor yang memberikan bonus dan pelatihan, karena hal ini menciptakan rasa penghargaan terhadap usaha mereka. Selain itu, hubungan harmonis antara sesama rekan kerja juga menjadi faktor penting, di mana pegawai merasa lebih bahagia dan produktif dalam lingkungan kerja yang mendukung.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Santoso (2022) dengan judul “Pengaruh Budaya Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Mijen Kota Semarang.” dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan public

### **Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Publik**

Berdasarkan analisis data, diperoleh koefisien regresi positif sebesar 0.343 dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk disiplin kerja sebesar 2.892 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.687. Tingkat kesalahan saat membandingkan nilai signifikansi adalah 5%, di mana nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, yang lebih kecil dari 5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat ( $H_3$  diterima). Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja yang baik mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif. Nilai-nilai seperti kedisiplinan, sikap positif terhadap pekerjaan, dan kerja sama yang baik dapat meningkatkan produktivitas serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam disiplin kerja tertentu, kedisiplinan sangat ditekankan, di mana pegawai diharapkan mematuhi aturan serta menjalankan tugas dengan tepat waktu dan penuh tanggung jawab.

Di kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat, pegawai selalu mengedepankan etika kerja, seperti disiplin dalam datang tepat waktu, bersikap sopan, dan bertanggung jawab

terhadap tugas mereka. Selain itu, pegawai juga diajarkan untuk berkomunikasi dengan baik

dan mendengarkan masukan dari masyarakat, sehingga setiap keluhan dan saran dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Penguatan disiplin kerja ini tidak hanya berkontribusi pada efisiensi pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dengan demikian, disiplin kerja yang baik akan menghasilkan lingkungan kerja yang positif, yang pada gilirannya menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Salfina Ewi Agho (2019) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik.” dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik dan hasil penelitian tersebut sama dengan yang peneliti lakukan karena pada variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

1. Variabel budaya kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, yang menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik dapat mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif. Nilai-nilai seperti disiplin, sikap positif terhadap pekerjaan, dan kerja sama yang baik berkontribusi pada peningkatan produktivitas serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Di Kantor Kecamatan Bongan, Kabupaten Kutai Barat, pengaruh positif budaya kerja sangat terasa, di mana pegawai saling menghormati dan menjunjung tinggi kerja sama, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif. Dengan demikian, hipotesis mengenai pengaruh budaya kerja diterima.
2. Variabel motivasi kerja juga berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Motivasi kerja yang baik di Kantor Kecamatan Bongan mendorong pegawai untuk lebih termotivasi, terutama ketika kantor memberikan bonus dan pelatihan, yang menciptakan rasa penghargaan terhadap usaha mereka. Hubungan harmonis antara rekan kerja menjadi faktor penting, di mana pegawai merasa lebih bahagia dan produktif dalam lingkungan kerja yang mendukung. Hal ini menegaskan bahwa hipotesis mengenai pengaruh motivasi kerja juga diterima.
3. Variabel disiplin kerja menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Di Kantor Kecamatan Bongan, pegawai senantiasa mengedepankan etika kerja, seperti datang tepat waktu, bersikap sopan, dan bertanggung jawab terhadap tugas. Mereka juga diajarkan untuk berkomunikasi dengan baik dan mendengarkan masukan dari masyarakat, sehingga setiap keluhan dan saran dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Penguatan disiplin kerja ini tidak hanya berkontribusi pada efisiensi pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dengan demikian, disiplin kerja yang baik menciptakan lingkungan kerja yang positif, yang pada gilirannya menghasilkan pelayanan publik yang lebih berkualitas, dan hipotesis ini juga diterima.

### **SARAN**

1. Peningkatan motivasi kerja, bagi kantor Kecamatan Bongan diharapkan untuk memberikan penghargaan dan pelatihan untuk pegawai Kecamatan agar meningkatkan motivasi kerja serta memberikan pengetahuan pegawai Kecamatan agar lebih kompeten dalam bekerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas dan memperdalam penelitian dengan tidak hanya menggunakan variabel budaya kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bongan Kabupaten Kutai Barat.

## REFERENCES

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Indikator, dan Tujuan)*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Ghozali, Imam (2018). *Applikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mukarom Zaenal (2016).*Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Nurhadijah. (2017). *Studi Tentang Budaya Kerja*. eJournal Ilmu Administrasi Negara Vol.5 No.1
- Ruliyansa. (2018). *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai*. Jurnal Aktual STIE Trisna Negara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif Dn kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti. (2014). *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadao Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo Kota Batu*. Publikasi.unitri.ac.id
- Sutrisno. (2019) . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta